



LPM LICEO PARTICULAR
MIXTO LOS ANDES
HUMANISTA CIENTIFICO | TECNICO PROFESIONAL



MODULO 04

ATENCION DE CLIENTES

UNIDAD N°1

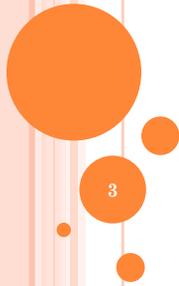
Servicio y Atención de Clientes Externos

El Triángulo del Servicio

PROFESOR ALEXIS MENDOZA MOLINA
3B

**OBJETIVO: CONOCER Y DESCRIBIR LA
RELEVANCIA DEL TRIANGULO DEL SERVICIO
PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE**

RECORDANDO LO APRENDIDO



RECORDANDO LO APRENDIDO

SIETE PECADOS DEL SERVICIO

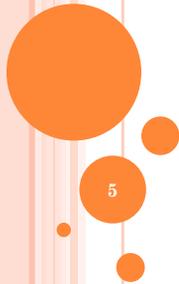
- 1.- Apatía
- 2.- Desaire
- 3.- Frialdad
- 4.- Superioridad
- 5.- Trabajar como Robot
- 6.- Ceñirse al reglamento
- 7.- Evasivas



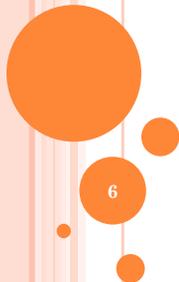
MOMENTO DE LA VERDAD

Episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad de su servicio

LECCION TEORICA



¿Qué elementos son claves para desarrollar un buen servicio?



EL TRIANGULO DE SERVICIO

El “Triángulo del Servicio” representa un proceso que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente

7

EL TRIANGULO DEL SERVICIO



8

EL TRIANGULO DE SERVICIO

1.- El Cliente

El primer paso es el cliente, tenemos que identificar a quién vamos a servir o atender y además entender sus necesidades y motivaciones



EL TRIANGULO DE SERVICIO

2.- Existencia de una Estrategia del Servicio

El segundo paso es definir nuestra estrategia de servicio, es decir ¿qué es lo que vamos a ofrecer?

Nuestra oferta de servicios deberá servir para diferenciarnos de la competencia



EL TRIANGULO DE SERVICIO

3.- Personal

El tercer paso, es nuestro personal, es decir ¿con quién vamos a hacer realidad nuestra oferta de servicios?, ¿qué perfil deben tener?, ¿cuáles son sus motivaciones y necesidades?, ¿qué apoyo necesitan para realizar su trabajo?



EL TRIANGULO DE SERVICIO

4.- Sistema de Servicio

El cuarto paso es definir nuestro Sistema de servicio, ¿cómo vamos a hacer realidad la oferta de servicios?

Ejemplo, locales, muebles, equipos, herramientas, aplicativos informáticos, materiales y sistemas de gestión en general.

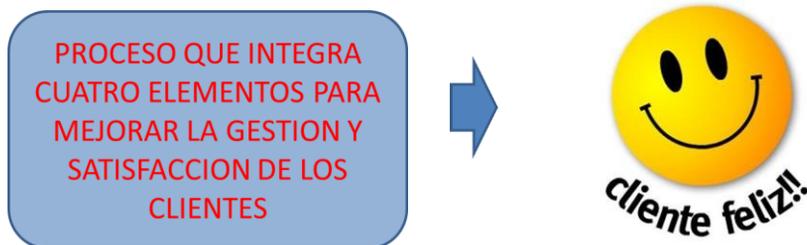


APLICANDO LO APRENDIDO



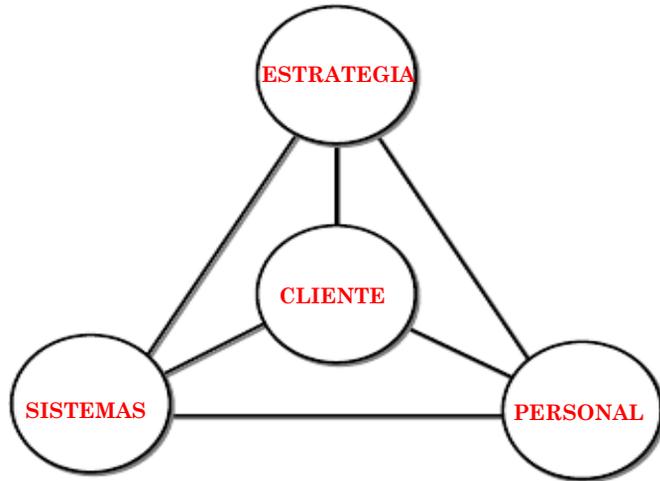
CIERRE DE LA CLASE

TRIANGULO DEL SERVICIO



CIERRE DE LA CLASE

TRIANGULO DEL SERVICIO



15

ACTIVIDAD PRACTICA



16

ACTIVIDAD PRÁCTICA 1: CONSTRUYENDO EL TRIÁNGULO DEL SERVICIO

- Escoge una empresa y elabora el triángulo del servicio. Mínimo 4 líneas por cada componente.
1. Cliente: ¿Quiénes son sus clientes, cuáles son sus necesidades y motivaciones?
 2. Estrategia: ¿Qué ofrecen y que lo diferencia de su competencia?
 3. Personal: Perfil de los trabajadores, motivaciones, ¿Qué necesitan para realizar el trabajo.
 4. Sistema: locales, muebles, equipos, herramientas, aplicativos informáticos, materiales y sistemas de gestión en general.

17

PAUTA EVALUACION

- 6 PUNTOS CADA ELEMENTO DEL TRIANGULO.
- 5 PUNTOS POR EL USO DE CONECTORES, IMÁGENES O ELEMENTOS ATRACTIVOS VISUALMENTE.
- 5 PUNTOS POR LA ENTREGA EN EL PLAZO. AL REGRESO DE LA CUARENTENA.
- 34 PUNTOS TOTAL.
- ACTIVIDAD SUMATIVA EQUIVALE A UN 30% DE LA NOTA INTEGRAL.

18